



Білан О. Якість продукції як ключовий чинник забезпечення конкурентоспроможності підприємства [Електронний ресурс] / Оксана Білан // Соціально-економічні проблеми і держава. — 2014. — Вип. 2 (11). — С. 55-61. — Режим доступу до журн.: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2014/14boszpk.pdf>.

УДК 658.562

JEL Classification: L15

Оксана Білан

Тернопільський національний економічний університет,  
бульвар Перемоги, 3, м. Тернопіль, Україна  
e-mail: [bilanoksanka@mail.ru](mailto:bilanoksanka@mail.ru)

к.е.н., доцент кафедри економіки підприємств і корпорацій

## ЯКІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ЯК КЛЮЧОВИЙ ЧИННИК ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА

**Анотація.** В статті розглянуто основні підходи до визначення категорії «якість продукції», сформульовано авторське визначення поняття якості продукції як сукупності тих її характеристик, які відображають необхідні споживчі властивості продукції. Проаналізовано чинники формування якості продукції, визначено переваги, які отримує підприємство від підвищення якості продукції, та чинники, які стимулюють або стримують цей процес. Виділено основні причини об'єктивної необхідності підвищення рівня якості продукції (послуг) та здійснення управління і забезпечення необхідної якості продукції на основі безперервного циклу. Запропоновано напрямки підвищення якості продукції за рахунок сертифікації системи управління якістю підприємства відповідно до стандарту ISO 9001, підвищення якості сировини, покращення матеріально-технічного забезпечення виробництва, підвищення якості праці працівників, орієнтації підприємства на споживчий попит та контроль якості.

**Ключові слова:** якість продукції, конкурентоспроможність, підприємство, чинники формування якості, напрямки підвищення якості.

Оксана Білан

## КАЧЕСТВО ПРОДУКЦИИ КАК ГЛАВНЫЙ ФАКТОР ОБЕСПЕЧЕНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

**Аннотация.** В статье рассмотрены основные подходы к определению категории "качество продукции", сформулировано авторское определение понятия качества продукции как совокупности тех ее характеристик, которые отображают необходимые потребительские свойства продукции. Проанализированы факторы формирования качества продукции, определены преимущества, которые получит предприятие от повышения качества продукции, и факторы, которые стимулируют или сдерживают этот процесс. Выделены основные причины объективной необходимости повышения уровня качества продукции (услуг) и осуществления управления и обеспечения необходимого качества продукции на основе непрерывного цикла. Предложены направления повышения качества продукции за счет сертификации системы управления качеством предприятия в соответствии со стандартом ISO 9001, повышения качества сырья, улучшения

Bilan O. (2014). Product quality as a key factor of the enterprise competitiveness [Yakist' produktsiyi yak klyuchovyy chynnyk zabezpechennya konkurentospromozhnosti pidpryyemstva]. *Sotsial'no-ekonomichni problemy i derzhava - Socio-Economic Problems and the State* [online]. 11 (2), p. 55-61. [Accessed November 30, 2014]. Available from: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2014/14boszpk.pdf>.

матеріально-технічного забезпечення виробництва, підвищення якості праці працівників, орієнтації підприємства на споживчий попит і контроль.

**Ключові слова:** якість продукції, конкурентоспроможність, підприємство, фактори формування якості, напрямки підвищення якості.

**Oksana Bilan**

Ternopil National Economic University,  
Peremohy bld., 3, Ternopil 46020, Ukraine  
e-mail: bilanoksanka@mail.ru

*PhD, Assist. Prof., Department of Economics of Enterprises and Corporations*

## **PRODUCT QUALITY AS A KEY FACTOR OF THE ENTERPRISE COMPETITIVENESS**

**Abstract.** *The main approaches to the definition of the category "product quality" are considered in the article. The definition of product quality as the set of characteristics that reflect the necessary consumer properties of products are formulated by the author. The factors of forming of the products quality are analysed, advantages that will be got by an enterprise from improving product quality and factors that stimulate or restrain this process are defined. Main reasons of objective necessity to increase the level of quality of products (services) and realization of management and providing of necessary products quality based on a continuous cycle are distinguished. Directions of improvement of product quality due to the certification of the quality management system of an enterprise in accordance with ISO 9001, improvement of raw materials quality, improvement of material and technical support of production, improvement of labour quality, the orientation of the enterprise on consumer demand and quality control are suggested.*

**Keywords:** *products quality; competitiveness; enterprise; factors of product quality; directions of improvement of product quality.*

*«Прагніть до якості у всьому, що робите.  
Беріть найкраще з того, що існує, і робіть його ще краще.  
А якщо найкращого не існує, створіть його»*

**Генрі Ройс**

**Постановка проблеми.** Сьогодні якість, конкурентоспроможність, безпечність та екологічність продукції є основним чинником виживання кожного вітчизняного підприємства, кожної окремої галузі та економіки України загалом. Варто зазначити, якість є не лише атрибутом лідерства і прогресу, але й чи не єдиним шансом виходу нашої країни з економічної кризи. На справедливості такого твердження вказує досвід багатьох вітчизняних та іноземних підприємств і навіть цілих держав. Яскравим прикладом такого успіху є досвід Японії, яка, як ефективний спосіб виходу з післявоєнної кризи, обрала якість.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Дослідженнями проблем якості та забезпечення конкурентоспроможності підприємств займалися такі закордонні науковці як Е. Демінг, П. Друкер, Ф. Котлер, М. Портер, Й. Шумпетер. Свій внесок у дослідження питань якості зробили вітчизняні вчені: Ю. Адлер, Г. Азгальдов, Р. Бичківський, В. Версан, П. Калита, І. Кузнецова, Ю. Карпенко, В. Пархоменко, М. Шаповал та ін.

**Невирішена частина проблеми.** Незважаючи на вагомий внесок та цінність отриманих результатів науковцями в сучасних умовах нестабільності зовнішнього середовища виникає необхідність в постійному пошуку нових шляхів для підвищення конкурентоспроможності підприємств, в першу чергу, за рахунок покращення якості продукції.

Мета статті – уточнити визначення поняття «якість продукції», розглянути чинники формування якості продукції, визначити напрямки підвищення якості продукції.

**Виклад основного матеріалу.** В економічній літературі існує безліч підходів до трактування категорії “якість продукції”. В словнику Європейської організації якості термін “якість” трактується як сукупність властивостей і характеристик продукції чи послуг, що обумовлюють їх здатність задовольняти певні потреби, як встановлені (відомі), так і передбачувані. Тобто саме задоволення потреб споживачів є кінцевою метою виготовлення якісної продукції.

Відомий американський фахівець в області якості продукції А. Фейгенбаум в своїй книзі «Контроль якості продукції» розуміє під якістю виробу або послуги як загальну сукупність технічних, технологічних, та експлуатаційних характеристик виробу та послуги, за допомогою яких виріб або послуга будуть відповідати вимогам споживача в процесі їх експлуатації [9].

Вітчизняні науковці Ткачук Л. М. та Калугаряну Т. К. вважають, що якість продукції виявляється не в самих властивостях, а в тому, в якій мірі вони задовольняють певні потреби споживачів. “Якість продукції – це сукупність функціональних, естетичних і економічних властивостей, які відповідають конкретним потребам споживачів” [6].

Так, Пархоменко В. М. виділяє такі основні характеристики економічної сутності категорії якості: 1) якість визначає споживчу вартість продукції (послуги); 2) якість є сукупністю властивостей продукції, що обумовлюють її здатність задовольняти певні особисті і виробничі потреби відповідно до її призначення; 3) якість є критерієм виміру рівня активності діяльності підприємства: собівартості, прибутку, рентабельності, ціни, конкурентоспроможності продукції і підприємства [4].

На нашу думку, якість продукції – це сукупність тих її характеристик, які відображають необхідні споживчі властивості продукції. Кількість таких характеристик продукції та їхні значення в першу чергу залежать від потреб і очікувань споживачів. Тому важливо ще на етапі інвестиційного планування чітко вказати всі характеристики майбутньої продукції та їхні кількісні значення, які відповідають усім необхідним вимогам споживачів.

Загалом про якість продукції можна говорити як про її властивості, які закладаються в продукт в процесі досліджень, його розробки та безпосередньо виробництва. Вимоги до якості продукції, які є необхідними з точки зору споживача, мають бути повністю відображені в конструкторсько – технологічній та іншій супровідній документації. Після виконання усіх вимог на етапі розробки продукту необхідно також забезпечити їх виконання в процесі виробництва. Як результат – виготовлення продукції відповідно до запланованих значень параметрів якості (показників якості).

Таким чином, розробники та учасники інвестиційного проекту повинні взяти на себе зобов’язання щодо якості продукції, які доцільно включити в пакет договорів, що встановлюють і регламентують відносини між сторонами в процесі фінансування проекту. При цьому, в першу чергу, необхідно оцінити вплив, який матиме досягнутий рівень якості продукції на її конкурентоспроможність.

Найголовнішою проблемою, з якою стикаються вітчизняні виробники, є досягнення прийняттого рівня собівартості при виробництві високоякісної продукції. Варто зазначити, що важливим елементом виробництва високоякісної продукції світовими лідерами є управління собівартістю продукції, що передбачає мінімізацію витрат без зниження якості продукції.

У наш час об’єктивна необхідність підвищення рівня якості продукції (послуг) зумовлена декількома причинами:

- 1) якість продукції стає одним із вирішальних факторів підвищення ефективності виробництва та інтенсивного розвитку економіки в цілому;
- 2) виготовлення неякісної продукції призводить до великих економічних збитків як на окремих підприємствах, так і в межах всієї національної економіки;
- 3) змінюється психологія споживача і його вимоги до якості продукції;

4) якість є одним із найважливіших факторів конкурентоспроможності продукції в умовах посилення конкурентної боротьби за ринки збуту [2].

Відповідно формування якості продукції відбувається під впливом таких трьох найважливіших чинників:

- врахування потреб споживачів та дослідження умов внутрішнього та зовнішнього ринків збуту;
- активне використання досягнень науково-технічного прогресу;
- стимулювання використання творчого потенціалу персоналу підприємства тощо.

Сучасне зовнішнє середовище України негативно впливає на конкурентоспроможність вітчизняних підприємств. В науковій літературі виділяють внутрішні та зовнішні чинники негативного впливу:

1. Зовнішні:

- політична нестабільність;
- енергетична залежність держави;
- недосконалість вітчизняного законодавства;
- існуючий рівень корупції;
- бюрократичні бар'єри та ін.

2. Внутрішні:

- низький рівень менеджменту;
- застаріла техніка та технології;
- обмежені інвестиційні можливості;
- відсутність дієвої системи управління якістю на підприємстві;
- неефективна система мотивації персоналу.

Якщо на зовнішні чинники підприємство не може вплинути, то ситуацію з внутрішніми чинниками можна покращити. Виходячи з вищевикладеного пропонуємо основні напрямки з підвищення якості продукції на вітчизняних підприємствах.

1. Сертифікація системи управління якістю відповідно до стандарту ISO 9001. Впровадження і подальша сертифікація системи управління якістю в сучасних умовах є необхідною умовою закріплення підприємства на внутрішньому ринку та підвищення конкурентоспроможності його продукції для виходу на зовнішні ринки збуту.

2. Підвищення якості сировини.

З цією метою вітчизняні підприємства, відповідно до четвертого принципу Е. Демінга, повинні припинити практику укладання контрактів на основі низьких цін [7, с. 187]. Залучення дешевих постачальників сировини може в майбутньому призвести до додаткових витрат через невідповідність продукції встановленим вимогам. Тобто договори необхідно заключати з тими постачальниками, які відповідають певним вимогам, а саме:

- система управління якістю підприємства-постачальника повинна відповідати вимогам стандарту ISO 9001;
- сировина повинна пройти відповідну сертифікацію, в постачальники – забезпечити стабільність рівня якості сировини, що постачається;
- підприємство – постачальник має забезпечити відповідний рівень організації постачань сировини (дотримання графіка постачань та встановлених вимог при транспортуванні) тощо.

3. Покращення матеріально-технічного забезпечення виробництва.

Більшість вітчизняних підприємств потребує заміни матеріально-технічної бази через моральне та фізичне зношення обладнання. Керівництво підприємства повинно працювати в двох напрямках: по-перше, шукати можливості для оновлення основних засобів і, по-друге, забезпечити безперебійну роботу наявного обладнання. З цією метою необхідно запровадити постійний контроль за станом виробничого обладнання, його регулярний профогляд для попередження поломок та систематичний якісний ремонт основних засобів з метою відновлення технічних характеристик. Усі вищенаведені заходи сприятимуть безперебійній роботі підприємства, зменшенню простоїв технологічного процесу та зниженню рівня браку.

#### 4. Підвищення якості праці працівників.

На нашу думку, саме якість праці працівників є ключовим фактором підвищення якості продукції на кожному підприємстві. Варто зазначити, що цю роботу необхідно починати з вищого керівництва, адже саме воно зобов'язане ставити стратегічні завдання щодо удосконалення якості та організувати роботу з вирішення цих завдань.

З цією метою на вітчизняних підприємствах необхідно запровадити практику навчання працівників з питань управління якістю, що дозволить підвищити ефективність використання робочого часу, забезпечить умови для прояву творчої ініціативи, зменшить плинність персоналу. Крім того керівництво має заохочувати прагнення працівників до підвищення рівня освіти, професійних навичок, створити умови для відчуття особистої причетності кожного з них до успіху підприємства.

Для цього необхідно розробити дієву систему мотивації за якісну роботу. Змусити людину працювати якісно – неможливо. Людей потрібно мотивувати до якісної праці і до участі в процесах постійного покращення. Працівник повинен відчувати, що його цілі співпадають з цілями підприємства і він повинен ототожнювати себе з ними. Преміювати працівників потрібно не за якісну продукцію або роботу, а за поліпшення продукції та процесів. Виконання стандартних вимог не може бути предметом стимулювання, лише покращення може стимулюватися.

#### 5. Орієнтація підприємства на споживчий попит та контроль якості.

Кожне підприємство, яке прийняло рішення про виробництво якісної продукції, повинно в першу чергу здійснити маркетингове дослідження ринку з метою врахування побажань споживачів щодо якісних характеристик продукції.

Особливу увагу на врахування принципу орієнтації на споживача необхідно звертати увагу в процесі управління якістю при реалізації нового інвестиційного проекту, тобто при виробництві нової продукції. Ключовим аспектом має стати контроль якості, який необхідно здійснювати шляхом порівняння запланованих показників якості з їх фактичними значеннями.

У випадку виявлення відхилень показника якості від запланованого значення керівник (або інший відповідальний працівник) повинен виявити причину відхилення і після коригування технологічного процесу знову здійснити перевірку відповідності отриманих показників запланованим значенням. Заплановані значення встановлюються у відповідності до встановлених на даний вид продукції стандартів або норм. Саме за таким безперервним циклом в світовій практиці здійснюється управління і забезпечення необхідної якості продукції, а також її подальше покращення. Послідовність проходження в цьому циклі таких найважливіших етапів як планування (plan), реалізація (do), перевірка (check) і виправлення, коригування (action) прийнято називати циклом PDCA або циклом Демінга (рис.1).

На рисунку відображено повторюваність циклу до моменту, коли результат співпадає з планом. План може періодично змінюватися у відповідності до вимог споживачів і тому є основним методом досягнення необхідної якості продукції. У даному випадку досягається мета із задоволення споживачів якісною продукцією. У випадку, коли здійснюється контроль якості продукції, етап планування можна замінити стандартом або нормою, відповідно до яких буде коригуватися процес виробництва продукції.



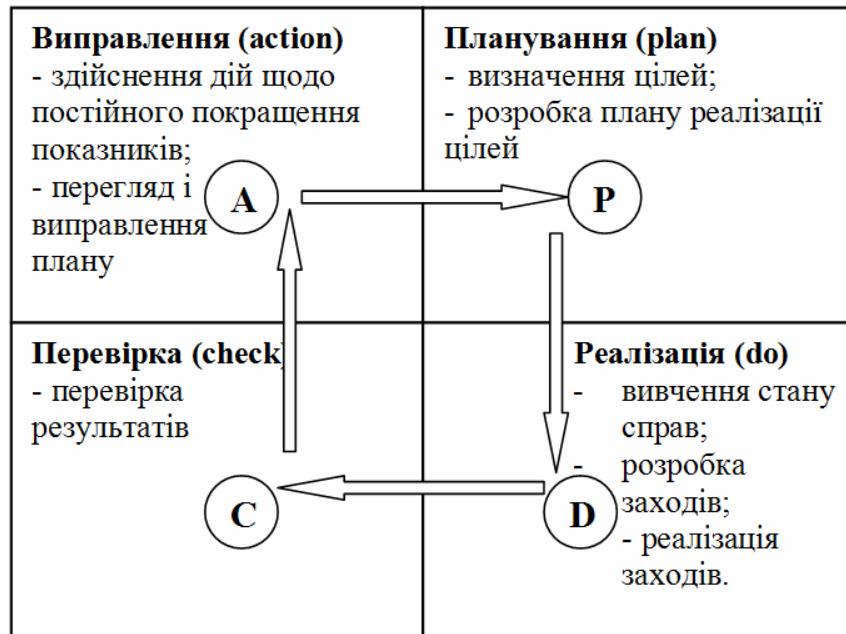


Рис.1. Послідовність етапів циклу PDCA (цикла Демінга) [7]

**Висновки та пропозиції.** Справедливим є твердження, що поліпшення якості продукції повинне бути постійною метою, а не епізодичним процесом, адже жорстка конкуренція примушує підприємства безперервно рухатися шляхом удосконалення.

Таким чином, тільки ті підприємства, вище керівництво та всі працівники яких демонструють постійне та повсюдне дотримання принципів якості, які сповідують культуру і філософію якості, дотримуються в своїй роботі вимог нормативно-технічної та організаційно-розпорядчої документації, мають реальну можливість зберегти досягнутий рівень розвитку та перспективу подальшого вдосконалення і розширення своєї діяльності.

#### Використана література:

1. Ганаба М.Д. Якість як основний критерій виробництва конкурентоспроможної продукції / М.Д. Ганаба // Економіка АПК, 2006. – №9. – С.108-115.
2. Калініченко О.І. Удосконалення механізму підвищення конкурентоспроможності промислового підприємства залізничного транспорту на основі покращення якості продукції [Електронний ресурс] / О.І. Калініченко. – Режим доступу: <http://pte.diit.edu.ua/article/download/16753/14274>.
3. Кузнецова І.О. Розвиток процесного підходу у концепції загального менеджменту якості [Електронний ресурс] / І.О. Кузнецова, Ю.В. Карпенко. – Режим доступу: <http://dspace.oneu.edu.ua/jspui/handle/123456789/659>.
4. Пархоменко В.М. Якість продукції як економічна категорія: проблеми визнання [Електронний ресурс] / В.М. Пархоменко. – Режим доступу: [http://www.ztu.edu.ua/ua/science/publishing/visnik/econom/1\\_47/19.pdf](http://www.ztu.edu.ua/ua/science/publishing/visnik/econom/1_47/19.pdf).
5. Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2009, IDT): ДСТУ ISO 9001:2009. – [Чинний від 2009-09-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2009. – 18 с. – (Національний стандарт України).
6. Ткачук Л. М. Якість продукції: методологічні та прикладні аспекти [Електронний ресурс] / Л.М. Ткачук, Т. К. Калугаряну. – Режим доступу: <http://tkachuk.vk.vntu.edu.ua/file/0f11f605bb483703c6a2ac2ff8487d9e.pdf>.
7. Топольник В.Г. Метрологія, сертифікація і управління якістю: Навчальний посібник / В.Г. Топольник, М.А. Котляр. – Львів: «Магнолія-2006», 2012. – 212 с.
8. Труш Ю.Я. Обґрунтування основних шляхів підвищення управління якістю продукції / Ю.Я. Труш // Формування ринкових відносин в Україні. – 2010. – № 8. – С. 91 – 94.
9. Фейгенбаум А. Контроль качества продукции [Електронний ресурс] / А. Фейгенбаум – Режим доступу: <http://bookre.org/reader?file=599586&pg=34>.

#### REFERENCES

1. Hanaba M.D. Quality as a fundamental criterion of competitive products [Yakist' yak osnovnyy kryteriy vyrobnytstva konkurentospromozhnoyi produktsiyi], *Ekonomika APK – Economy APK*, 2006, No. 9, pp. 108-115.
2. Kalinichenko O.I. The mechanism of increasing the competitiveness of industrial enterprises of railway transport based on improving product quality [*Udoskonalennya mekhanizmu pidvyshchennya konkurentospromozhnosti*

- promysloвого pidpryyemstva zaliznychnoho transportu na osnovi pokrashchennya yakosti produktsiyi*], available at: <http://pte.diit.edu.ua/article/download/16753/14274>.
3. Kuznetsova I.O. Development of a process approach to the concept of total quality management [*Rozvytok protsesnoho pidkhodu u kontseptsii zahal'noho menedzhmentu yakosti*], available at:
  4. Parkhomenko V.M. Product quality as an economic category: the problem of recognition [*Yakist' produktsiyi yak ekonomichna katehoriya: problemy vyznannya*], available at: [http://www.ztu.edu.ua/ua/science/publishing/visnik/econom/1\\_47/19.pdf](http://www.ztu.edu.ua/ua/science/publishing/visnik/econom/1_47/19.pdf).
  5. Systemy upravlinnya yakistyu. Vymohy (ISO 9001:2009, IDT): DSTU ISO 9001:2009. — [Chynnyy vid 2009-09-01]. — K.: Derzhspozhyvstandart Ukrainy, 2009. — 18 s. — (Natsional'nyy standart Ukrainy).
  6. Tkachuk L. M. , Kaluhary T. K. Product quality: methodological and applied aspects [*Yakist' produktsiyi: metodolohichni ta prykladni aspekty*] available at: <http://tkachuk.vk.vntu.edu.ua/file/0f11f605bb483703c6a2ac2ff8487d9e.pdf>.
  7. Topolnyk V.H., Kotlyar M.A. Metrology, Certification and Quality Management Tutorial [*Metrolohiya, sertyfikatsiya i upravlinnya yakistyu: Navchal'nyy posibnyk*]. L'viv, Mahnoliy 2006, 2012, 212 p.
  8. Trush Yu.Ya. Justification of the main ways to improve the quality management [*Obgruntuvannya osnovnykh shlyakhiv pidvyshchennya upravlinnya yakistyu produktsiyi Formuvannya rynkovykh vidnosyn v Ukraini*]. Formuvannya rynkovykh vidnosyn v Ukraini, 2010. No.8, pp. 91 – 94.
  9. Feygenbaum A. Product quality control [*Kontrol' kachestva produktsii*], available at: <http://bookre.org/reader?file=599586&pg=34>.

*Рецензія:* д.е.н., проф. Гринчуцький В. І.

*Reviewed:* Dr., Prof. Hrynychutskyi V. I.

*Received:* September, 2014

*1st Revision:* October, 2014

*Accepted:* November, 2014

